

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO, HOSPEDAJE Y MEJORA CONTINUA DE LA WEB CORPORATIVA Y APLICACIONES INTEGRADAS EN LA MISMA DEL CONSORCIO DE PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA ISLA DE TENERIFE.

Cláusula primera: Objeto del contrato.

Es objeto del presente contrato el servicio de mantenimiento, hospedaje y mejora continua de la Web corporativa y aplicaciones integradas en la misma del Consorcio de Prevención, Extinción de Incendios y Salvamento de la Isla de Tenerife, conforme a las prescripciones técnicas que se indican posteriormente.

Cláusula segunda: Contenido del servicio de mantenimiento.

- **Mantenimiento del software y mejora continua de las aplicaciones informáticas de la Web.** Esta actividad engloba:
 - Mantenimiento de software: Comprende 10 horas mensuales, incluyendo la corrección de errores de software en las aplicaciones, así como ajustes en la base de datos (corrupción, crecimiento, etc.).
 - Mejora continua: Comprende 10 horas mensuales, incluyendo las mejoras indicadas por el Consorcio o las sugeridas por la empresa adjudicataria del servicio, hasta el máximo de horas indicadas.

- **Hospedaje Web.** Esta actividad engloba:
 - Copias de seguridad (backups) diarios.
 - Transferencia de datos mensual ilimitada.
 - Hospedaje página web y aplicación de gestión.
 - Soporte telefónico en horario de oficina.
 - Atención telefónica de incidencias 24 horas.

- **Mantenimiento del software y contenidos de la web.** Comprende 10 horas mensuales y engloba:
 - La corrección de posibles errores que aparezcan en la funcionalidad de la web, así como los ajustes de la base de datos que sean necesarios (corrupción, crecimiento, etc.).
 - Actualización de los apartados existentes.

- Creación de nuevos apartados o subapartados de los ya existentes para nuevos contenidos, siempre que la suma de horas de desarrollo no supere las totales acordadas de trabajo.
- **Mantenimiento del soporte:** El compromiso del adjudicatario, para su atención y resolución, se establecerá con los siguientes plazos:
- a. Reclamaciones Urgentes. Las que supongan una inactividad o parada del funcionamiento del sistema en su conjunto o en alguno de sus sistemas básicos. Tiempo de respuesta frente a este tipo de incidencia no superior a 24h., incluyendo en este período comunicación, diagnóstico y resolución de la incidencia.
 - b. Reclamaciones por anomalías o errores. Disfunciones que modifican o producen información errónea o resultados erróneos. Estableciéndose para estos casos un plazo no superior a 48 h.
 - c. Consultas o anomalías menores. Consultas de diversa índole que no afecten al correcto funcionamiento de los sistemas. Estableciéndose un plazo no superior a 1 semana.
 - d. El mantenimiento se ajustará a los requisitos iniciales del producto, incluyendo actualización de versiones, incluso las debidas a modificaciones de normativas.

Cláusula tercera: Periodicidad en el mantenimiento.

El contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento de forma continua y dentro del tiempo de respuesta que se especifica en la cláusula anterior.

Cláusula cuarta: Presupuesto de licitación.

El presupuesto máximo de contratación asciende a la cantidad de nueve mil doscientos euros (9.200,00 €), sin incluir el IGIC, que deberá soportar la Administración.

En Santa Cruz de Tenerife, a 15 de noviembre de 2011

Vº Bº
El Oficial Jefe,

El Gerente

Salvador Reyes Suárez

Joaquín Delgado Feliciano